



# 自组织合作团队服务管理模式探究

## Exploration and Research on Service Management Mode of Self-Organizing Collaborative Team

应巧兰 (厦门大学图书馆 福建 厦门 361005)

**[摘要]** 技术进步与组织化服务程度是促进高校图书馆发展的持久推动力。通过分析厦门大学图书馆的实践案例可以发现:基于馆员专业与技能的异质性特点,建立自组织合作团队服务组织模式,不仅能形成容纳技术发展进步和跨界研究的服务运行机制,促进技术推广与用户化服务的深度融合,有效解决传统学科服务的“一对多”问题,而且服务技能在合作团队内充分传播,最终形成稳定的跨学科信息服务组织系统。

**[关键词]** 馆员异质性 自组织合作团队 技能推广 跨学科服务 学术图书馆

**[中图分类号]** G252 **[文献标识码]** B

**[Abstract]** Technical progress and organizational service level are the sustainable impetus to promote the development of the academic libraries. By analyzing the cases of Xiamen University Library, it is found that the self-organizing collaborative team based on the heterogeneity of librarians' majors and skills have many advantages. It can form a service operating mechanism accommodating technological development and cross-border research, promote the depth of integration of advanced technology and customization service, solve one-to-many problems effectively in the traditional subject service, help service skills spread in the team, and eventually form a stable interdisciplinary information service organization system.

**[Key words]** Librarian heterogeneity; Self-organizing collaborative team; Technology extension; Interdisciplinary service; Academic library

图书馆服务的国际经验表明,技术进步为国外图书馆实现了在信息环境下的嵌入式知识服务,使人、数据、信息、工具、设备等资源能够更为彻底地发挥作用,从而构建起一种泛在的知识环境,推动了传统数字图书馆从“以资源为中心”的存储服务向“以用户为中心”的知识服务

转变。泛在知识环境下的高校图书馆知识服务不单是学科馆员的责任,而是所有图书馆员的责任<sup>[1]</sup>。自信息环境变革以来,国内高校图书馆逐步加大了对信息技术与工具的推广力度,新的信息技术和增值服务不断涌现,但是这些新技术或新服务能真正为馆员所掌握的却为数不多。究其

[11] 中国图书馆职业道德准则[EB/OL]. [2014-12-11]. <http://lib.gzbjc.edu.cn/nr.jsp?urltype=news.NewsContentUrl&wbtreeid=5560&wbnewsid=2574&archive=0>.

[12] Centre for the Public Library and Information in Society[EB/OL]. [2014-10-21]. <http://www.shef.ac.uk/is/research/centres/cplis>.

[13] What Makes a Good Library Service?[EB/OL]. [2014-10-11]. <http://www.cilip.org.uk/cilip/advocacy-awards-and-projects/advocacy-and-campaigns/public-libraries/briefings-and-resources-2>.

[14] 肖雪,王子舟. 国外图书馆对弱势群体知识援助的历史与现状[J]. 图书情报知识, 2006(3): 21-29.

[15] Poor People and Library Services[EB/OL]. [2014-10-11]. <http://www.alibris.com/Poor-People-and-Library-Services/book/5233221>.

[16] 吴慰慈. 图书馆职业资格认证制度[J]. 图书馆建设, 2004(2): 7-8.

[17] 陈娟,盛小平. 日本图书馆职业资格认证标准与实施制度分析[J]. 图书情报工作, 2013(12): 31-38.

### [作者简介]

吴宇琳 女, 1980年生, 图书馆学硕士, 浙江省杭州图书馆研究与交流部副主任, 馆员, 研究方向为国际图书馆事业发展。 [ 收稿日期: 2015-01-28 ]



原因可以发现,技术推广受到工作岗位化、学科服务包干化的规模约束,并受限于个人的知识和能力,无法做到追求服务效益最大化。与此同时,高校图书馆的一个非常重要的特点就是馆员在专业和信息技能方面的异质性,主要表现为馆员在专业基础、资源禀赋、技能偏向、追求目标及各自的角色定位等方面存在很大的差异。因而,信息技术的应用推广受到部分“制度性障碍”及馆员自身的“非制度性障碍因素”的影响。高校图书馆如何破解制度性和非制度性的障碍因素,开展好信息技术推广,提高馆员采用新技术的积极性,并善于利用这些技术和工具形成新的服务能力,成为困扰研究型图书馆发展的一个重要问题。

本文通过厦门大学(以下简称厦大)图书馆的实践启示,在馆员具有异质性的背景下,发现了“馆员自主发展+自组织合作团队+术有专攻”的服务组织与管理模式。该模式建立在馆员自主发展基础上,将图书馆服务从“岗位服务”的概念向“可工作的服务空间”发展转变,将服务延伸到岗位以外的工作空间,为图书馆潜在的工作空间和发展动向打开了自主发展通道。自组织合作团队服务体系的形成与发展,一方面由于服务技能在合作团队内充分传播,形成稳定的技能成长体系,使馆员在一个相互信任的组织内通过学习、实践不断提高其技能和服务水平,吸纳了更广泛的馆员主动参与;另一方面,团队的服务体系促进了图书馆逐步形成容纳技术发展变化和跨界研究的服务方式和服务机制,为解决传统学科服务的“一对多”问题带来新的破解方案。为了便于理解本文的探索思路,笔者先介绍该模式的由来,然后分析厦大图书馆的实践案例,最后总结自组织合作服务组织的发展与实践启示。

## 1 缘起

走进用户的传统服务主力为学科馆员兼职揽承学科相关服务,采用个人熟知的馆藏资源和分析工具开展学科服务,主要解决资源信息不对称的需求服务及少量的个性化分析服务。这种模式虽然可以解决用户的部分需求问题,但是并没有受到跨学科研究或学科发展层面等科研人员团体的认可。随着技术的发展,高校图书馆服务规模、服务类别、服务需求正在不断扩大,原先学科馆员分散在各个岗位的单一性服务弊端不断涌现,如学科服务的质量参差不齐、新的技术不能做到及时落实等问题,这使得高校图书馆面向用户的传统服务模式无法适应现代信息环境的发展需求。因此,如何在高校图书馆服务的组织体系和服务

机制上寻求其服务能力和发展空间,而不受馆员对口专业知识的局限,是知识发现服务进程中需要思考的问题。

面对这种局面,高校图书馆转变服务组织思路,探索面向用户需求、建立服务平台已为大势所趋。2011年,厦大图书馆承接的海洋国家重点实验室和创新研究群体项目的综合评估,开启了跨学科服务的先例,由经济统计学专业馆员,充分发挥数据分析的优势,引入了一个新的统计分析软件评价项目,并与该学科服务馆员及其重点实验室的科研团队合力开展了基于文献计量学软件在科研评价中的具体应用,成功完成了一次“以用户需求为中心”而引入新技术的一次跨学科知识服务<sup>[2]</sup>。这次尝试为高校图书馆开启自组织合作团队服务模式打开了新的思路。

### 1.1 学科馆员的异质性

高校图书馆的人员结构中多数馆员为本科学历。从福建省重点建设的9所高校图书馆来看,经在职培养和人才引进的方式,高校图书馆正在逐步摆脱人员知识结构不合理的困扰<sup>[3]</sup>。但对学科馆员服务来讲,每个学科配备全科馆员依然力不从心,多数馆员缺乏针对性的专业技能培训,学科服务的技能普及率较低。此外,学科馆员存在知识结构的单一性问题以及其多元知识和技能发展空间有限等问题。总体来说,学科馆员相对单一的知识结构和有限的的能力发展空间限制了其服务能力的发展。这不仅制约了其提供多层面的学科化服务,而且也影响了学科服务迈向知识服务的转型进程。

学科馆员的异质性不仅表现在知识水平和能力发展空间上,在实际工作中也有所表现。其主要表现在两个方面:一是服务能力的异质性。部分学科服务开展得有声有色,无论是用户调研还是嵌入式学科服务都有条不紊地进行了开展,形成了系列服务,举办的活动引发了学院和图书馆的高度重视,成就了学科服务的一线品牌。二是人力资本的异质性。许多馆员均有一技之长,有专业优势的馆员,有数据分析专长的馆员,有信息技能特长的馆员,有资源熟络的馆员,有善于沟通、调研的馆员,等等。此外,不同馆员的个人爱好也各具各异,为充分发挥其各种特质,调动其智慧和服务能力,这些各具技术特色或个人爱好特点的馆员可以凭自己掌握的技术或专业等优势自主组建或加入各类团队。

### 1.2 高校图书馆服务的管理困境

面向用户开展学科服务以来,厦大图书馆学科服务组



织先后经历了两次洗礼。第一次是技术进步给厦大图书馆服务发展带来的管理困境。厦大图书馆学科服务原先是按照学科方向设置,学科馆员主要提供特定学科、特定学院的资源服务。随着Web2.0等网络交流技术的发展,厦大图书馆开始了新一轮的嵌入式学科服务。由于技术进步迅速,服务管理模式没变,因此不同学科的服务水平凸显得更为明显,整个厦大图书馆的学科服务呈现出三大特点,即学科覆盖全面、服务水平不济、用户反映不一。这种学科设置导致服务条块分割、服务资源浪费严重、服务水平参差不齐,尤其是不利于培养服务创新型人才及开创面向用户需求的各类服务平台的局面。第二次是学科组织变革给厦大图书馆服务管理带来的组织困境。厦大通过重组、合并形成了文学、社科、理、工、医、地这六大学部,直接将学科建设提升到学部层面发展学科,这种原先各自相互独立的学科服务,随着大学部的学科重组、资源配置需要,使得厦大图书馆面向用户服务在很多方面都产生了较大的变化,既有学部组织体系所处的外部环境发生变化,还表现为学部组织内部的许多方面,如学科、人员、结构、资源等由于交叉融合、共建等发生较大的变化。学校学科建设变革给厦大图书馆的服务提出了更高、更广的要求。

在分析上述技术进步和学科组织变革等这些外界的重大变化给学科服务组织带来的管理困境和服务挑战的基础上研究学科服务管理模式,我们需要探究应对服务变革的管理策略,与发挥馆员的各种潜在服务能力和主观能动性的管理策略实行深度融合,推进服务创新,提升服务能力。尽管学科服务发展及其管理有国际经验值得借鉴,但因其性质不同,发展背景不同,我国可以直接照搬的并不多。因此,我们需要立足于高校图书馆的实际情况,研究和探索本土化的服务发展和管理模式,提供有价值的实践经验和理论依据。

## 2 模式

自组织合作团队服务模式从某种意义而言,通过创新服务平台的合作分工机制来促使不同个体之间形成优势互补,这也是一种基于Web3.0社交网络的交流方式,即通过网络议事平台的协商机制使得不同个体在完成岗位工作的基础上,使合力谋求创新服务成为可能,并合力实现创新服务和价值创造。可以说,自组织合作服务模式的构建要有创新服务的创意发起者、Web3.0社交平台、创意服务

的广大支持者以及高校图书馆服务平台建设和管理这四大部分。

### 2.1 创新服务的创意发起者

创新服务的创意发起者可以是高校图书馆、用户、馆员、专家、信息机构等,服务项目一般包含可以完成的且具有明确目标的公益服务基础建设、服务活动、技能推广等,如特藏部与专家合作推出的系列制作专辑、出版图书、某种电子产品;又如区域资料中心推出的文科开放式实验平台,制作的各级各类专家演讲或讲座视频在优酷、思维眼等渠道推广,这些公益服务项目拥有对服务项目开发的自主发展权。

### 2.2 创新服务的广大支持者

创新服务的广大支持者,也即创新服务的推动者,其数量往往是不确定的,且不一定能拥有满足创新服务需求的所有资源和能力,其来源可以是高校图书馆依据项目推荐合适的人选,也可以是Web3.0社交网络自主愿意参与的支持者,还可以是高校图书馆的资源提供方或馆外的第三方支持者等,其关键在于项目本身推动者的意愿和力量,借助官方、专家、互联网等不同的力量,合力推动实现项目的服务价值。

### 2.3 高校图书馆服务平台建设和管理

图书馆是各类创新服务的支持者,同时也是创新服务平台的建设者,更是创新服务的督导者。高校图书馆服务管理的责任重大,首先,确保项目可执行并且是有价值的服务,确定服务主题;其次,跟进、监督创新项目的进展与成效,探索、实践、总结同时进行;再次,不断发展、丰富创新服务平台,引领更多的创新服务加盟,搭建强聚合力的服务平台,充分发挥馆员、专家、馆外第三方(用户、同行等)的积极主动性和能力,汇聚服务效应。

## 3 实践

### 3.1 实践概况

厦大图书馆近年来大力发展各种形式的自组织合作团队,以提高服务的组织化程度和运作效率。同时,厦大图书馆的运行规划结合信息环境,逐步转向注重于根据互联网环境下用户的学习与合作需求来规划图书馆的空间和服务内容取向,并据此面向用户建立“馆员自主发展+自组织合作团队+术有专攻”的各类自组织合作服务。截至2014年年末,全馆共发展了20多个团队,主要为相近学科服务



团队、泛技术合作团队、特藏学术资源开发团队、外联翻译团队等,如相近学科服务团队包含经济管理团队、化学材料团队、生物医学团队、海洋环境团队、信息机电团队、文史教育团队等。每一支团队各有各的服务特色,团队组建模式主要是由厦大图书馆出台发展规划,技有所长的馆员提出自主发展的创新服务方案,经一定程序后公开招聘,形成一支具有普通馆员和一技之长的馆员组成的自组织合作团队,合作开展各类主题活动,渐次发展为人员梯队合理的团队,并使具有一技之长的馆员的能力在业务领域的外部性服务中得到更大程度地发挥。从自组织的入队人员来看,目前自主参加各类团队的人数超过厦大图书馆人员的一半,并带动了非团队成员参与团队的部分工作,而且还引来外界专业人士的入驻,形成了自主学习氛围浓郁、专业指导落实得道、成员空前活跃的服务团队。

### 3.2 实践案例

案例1:相近学科服务团队中的生物医学团队。2012年,厦大实行了学部管理,医学与生命科学学部原先仅有1名学科馆员兼职负责生命科学、医学领域的学科服务已力不从心。自组织合作团队服务管理模式推出之后,该学部原有的1名学科馆员提出服务目标,经社交网络自荐、图书馆引荐等方式招聘人员,组建了生物医学团队。目前团队成员共6人,开展了系列学科服务,包括文献检索的必修课,每年多次组织大规模专场讲座,深入开展嵌入式学科服务,受邀厦大各大附属医院开展技能培训,为医院一线医生提供服务支持等。

在没有该团队之前,由1名学科馆员兼职负责生命科学、医学领域的学科服务。自2012年生物医学团队成立之后,生物医学团队通过统一学习培训、定期交流等方式形成了稳定的学习模式、培训规划和交流计划,团队的这种自主发展机制使4名原先没有任何学科服务经验的馆员掌握了学科服务的技能,并开始独立开展各类学科服务。该团队经过几年探索和实践,推出了系列化学科化服务,包含学科资源型服务、个性化案例分析服务、嵌入式知识管理服务、新生培训教育、专题化检索培训、国外新型学习方式的引荐与使用分享等。目前,该团队已经累计引进开发新软件和新技术服务10余种,带动了厦大图书馆新型学科化服务项目的发展,并且部分技术实践已经发表论文<sup>[4]</sup>。经过培训的团队成员分散深入到学科一线用户服务,拉长

了学科服务阵线,扩大了服务范围,解决了原先一人兼职多学科的小服务与院系用户大需求之间的矛盾。此外,该团队人员通过与一线用户的交流和实践应用指导,使用户掌握了不同的信息分析工具和数据挖掘技术,还因此被部分科研团队聘为情报分析顾问,长期提供科研团队的需求支持。

案例2:UI设计团队。技术进步推动了创新服务,随着Web3.0社交网络的成熟,各类创意设计需求顿显。图书馆学专业毕业的厦大图书馆员,因为兴趣爱好主导,组建了UI设计团队。在没有该团队之前,厦大图书馆仅为馆员兼职做图书馆主页的美工,基本没有其他服务产品。自从该团队成立之后,图书馆的多媒体宣传面貌焕然一新,形成系列多媒体宣传产品,用户体验人数节节攀升。UI设计团队推出的多媒体系列设计作品,有应时即景的主页亮眼设计,有厦大特色风格的各类书签,有适合赠送校友、嘉宾的精美套系图册,有为毕业生量身定制的毕业生贺卡,有耳目一新的形象宣传视频,等等。从服务效果来看,图书馆主页设计不但与当前用户信息浏览习惯接轨,还穿插了画龙点睛式的“龙眼”设计,定期推出与学校、图书馆、读者等倡导主题相符合的各种形象宣传,令人印象深刻。其中,最有影响力的是毕业生贺卡,虽然其内容制作本身并不是厦大图书馆的首创,但因为UI设计团队文艺、清新的设计,其微媒体的用户关注量曾一度领先全国其他高校图书馆。UI设计团队制作的图书馆形象宣传视频,同样备受读者喜爱和好评。而且,图书馆推出的“图时光”、“图成长”等系列活动也离不开UI设计团队的智慧<sup>[5]</sup>。截至2014年10月,该团队主导的各类主题设计达100多项。从团队的成员来看,该团队的主创人员——UI设计师,是一名图书馆学专业毕业生,其对美术设计的爱好使其一点点去探索和学习,一步步走近设计,用不同画面感带给图书馆读者丰富的视觉享受,制造惊喜与感动,诠释互联网媒体时代的“认真文艺”,诠释图书馆的虚拟空间设计与服务价值。

团队案例举不胜举,各个团队的服务不拘一格,独具特色。厦大图书馆享誉盛名的泛技术合作团队,经过多次扩展后,现在依托泛技术团队成立了大数据挖掘服务、各类微服务、UI设计服务、学习分享服务等10多项稳定发展的服务项目,并不断开拓新业务,成立新兴技术服务团。



合作团队的服务成效深受厦大图书馆重视,一方面图书馆及时提供相应的扶持政策,另一方面为各类团队成员积极提供学习机会,目前已派送多人到国内、国外学习先进的技术应用与服务经验,让其利用学到的知识管理工具提供具有图书馆特色的知识管理支持服务,利用技术的提升提高图书馆的服务能力。

## 4 启示

### 4.1 自组织合作团队服务促进馆员科学整合 提升馆员服务空间和服务能力。

自组织合作团队激励馆员自主创业,推动了馆员发展,提升了服务效益。馆员作为高校图书馆的服务主体,在传统“以岗设人”的组织体系中,馆员只需完成岗位工作,缺乏充分发挥其他能力的空间,即缺乏将馆员成长转化为“吸纳新技术、创建新服务的主动性和积极性”的服务机制,阻碍了馆员特长转化为新服务的进程。

自组织合作团队的发展恰恰在高校图书馆与馆员的发展需求之间提供了合适的介入契机。自组织合作团队创建以来,这种开放式的馆员激励机制破除了制约馆员自主创新的岗位思想禁锢和制度障碍,赋予了馆员完整的主体开发服务的权利,激发了馆员发挥各自潜能的动力。馆员作为面向用户服务的主体,独立自主开展各类用户服务,形成了一个由高校图书馆鼎力支持的“自主经营,自我发展”的工作平台。在自组织合作团队的发展模式中,馆员自主寻求其服务能力和发展空间,面向用户服务的组织体系和技术培训由团队自行规划,在高校图书馆统筹调控指导下,团队负责深入到用户一线提出服务内容和计划并开展服务,高校图书馆负责提供各类支持,包括人员支持、技术培训支持、后勤保障支持等,推动馆员的主观能动性与开放交互信息环境的深度融合。同时,馆员可提供的新兴信息技术指导逐步增加,满足不断进步的技术革新和用户需求,提升了服务效益。这种视馆员为创业成员、让技能成为发展服务的资本、把服务项目做成服务品牌的创业型服务团队是自组织合作团队成功运作的原因之一。

### 4.2 自组织合作团队服务推动了技术进步的推广和创新服务的规模化

从长期来看,技术进步与创新服务规模化是推动高校图书馆服务发展的最重要因素。传统技术推广的目标主要是岗位人员。首先,岗位化的技术推广有难度,一方面部

分馆员难以有动力进行技术更新,造成技术需求强度减弱,导致信息技能的大规模推广难度增大;另一方面,高校图书馆增加了技术推广投入的相对成本。其次,采用新技术有风险。一方面,在没有见到技术应用的实际效益之前,馆员对应用新技术的积极性不高;另一方面,在技术指导和用户体验有限的情况下,学者们对高校图书馆服务中的资源组织、信息行为、个性化需求等方面的要求还很欠缺<sup>[6]</sup>,这进一步降低了馆员技术更新的动力。但现代信息服务面对的是一个用户需求多元化、知识过程不断发生变化的环境,传统的技术推广体系与用户需求并不匹配,技术因为岗位限制而不能有效转化为现实服务,这是传统技术推广方式的弊端。

馆员自组织合作团队则可以解决这一弊端。首先,团队是一个服务目标明确的专业化技术梯队,专业技术是馆员的服务资本,捕捉新技术并以新的方式促进和充实用户的学习体验是馆员的首要职责,而后馆员通过组织化培训程序在专业探讨和实践中充分领会和推广新技术,这种团队合作组织内部的技术推广加速了新技术的应用并降低了推广成本。其次,团队作为服务用户一线的主体,他们与用户的关系是建立在互信基础之上的,能更容易地让用户接受新技术、新体验,促进技术的共享推广。相比于传统自上而下的技术被动推广体系,自组织合作团队的这种从下而上的主动推广体系具有速度快、传播广的特征,加快推进了高校图书馆对新兴信息技术的利用,促进了高校图书馆与服务需求之间建立主动合作,推动了创新服务的规模化发展。

### 4.3 自组织合作团队服务促进高校图书馆建立健全新的业务体系和可靠的运行机制

在信息技术发展迅猛的环境下,高校图书馆需要快速地适应技术发展,并善于利用这些技术和工具形成新的服务能力。因此,高校图书馆需要变革旧的业务体系,建立健全新的业务体系和可靠的运行机制,推动技术发展和服务发展的深度融合,实现业务体系的动态变化和稳定发展。

建立在馆员自主发展基础上的自组织合作团队是一种开放自主的服务组织模式,这种模式从信息技术的提升和用户的需求变化开始,主动迎接挑战的一种新思维和工作方式。这些自组织合作团队为了提高其服务质量和服务规模,会主动寻求新技术或新工具做试验,对各类信息技术



保持敏感,并及时吸纳、利用,发展成为新兴服务,而且团队的发展能从用户的实际出发,由于其更加了解用户需求的实际情况,更能直接感受到用户的需求趋向,所以除了谋求技术更新之外,还积极开拓了新的用户需求,将新技术、新创意转化为优秀的用户体验,并选择适宜技术引领服务示范和推广工作,进而推进新技术的成熟应用。高校图书馆负责统筹和监管,提供支持性引领方案,并对技能型、创新型的服务团队给予相应的扶持政策,以进一步促进团队的发展。在此基础上,高校图书馆提供政策刺激一线用户、科研团队等对新技术和新服务的需求,为团队的发展提供更大的发挥空间。也由此将信息技术和读者需求变化的主要因素转变为高校图书馆的创新服务并将其成功地嵌入到高校图书馆的发展规划和知识组织流程中,将技术更新、用户需求自觉地融入到自组织合作团队的实际行动中,并在开放、交互的信息环境中智慧性地发展形成一系列具有生命活力的新项目或新服务,推动技术发展和服务发展的深度融合,以保持高校图书馆的核心竞争力。

#### 4.4 自组织合作团队服务破解了高校图书馆面向用户服务的管理困境

高校图书馆早先采用的学科条块化服务管理,存在资源配置的规模性和结构性浪费等弊端,导致了技能推广、服务效益和资源共享的成本增加、效率不高等问题。与学部制学科建设的融合、组织文化的融合相比,高校图书馆面向用户服务的管理相形见绌。

自组织合作团队服务是一种由外而内的服务思路,由用户需求和技术进步开始,在开放组织的同时获取了服务的开放发展,建立了新的业务体系和服务用户化的可靠运行机制,成功地将有形的资源分配和无形的技能推广进行有效的资源配置与融合,激发了馆员服务活力、培养了服务创新型人才、开创了面向用户需求建立各类服务平台的局面,实现了高校图书馆最优化的服务效益。

## 5 总 结

从3年的服务实践来看,由于技术进步迅速、各类创意萌生、较强的个性化服务需求等诸多有利因素,自组织合作团队服务模式被广泛接受并得到了很好的发展。自组

织合作服务管理模式的优势在于激励和促进“草根”服务创新,根植于用户需求,充分发挥了馆员的自主发展作用,调动了高校图书馆全体馆员的主体创造性和积极性,推进了技术推广与用户化服务的深度融合,解决了面向用户服务的人才缺口问题,提高了高校图书馆的服务绩效。自组织合作团队服务为高校图书馆的潜在工作空间打开了市场通道,将馆员的“岗位工作场所”概念向“馆员工作场所”转变,并延伸到工作场所以外的空间,借助馆外的技术和专业等外界力量,实现开放式工作组织转变为高校图书馆服务功能,并将技能进步支持高校图书馆发展的持久推动力形成可持续发展的信息服务。自组织合作团队为所有高校图书馆员把图书馆作为事业来做提供了可行性的运作蓝本。

#### 注 释:

资料来源于2013年厦门大学图书馆工作总结。

资料来源于2013年厦门大学图书馆信息咨询部内部工作汇报。

#### 参考文献:

- [1] 辛小萍,吴新年,阮 炼.美国高校图书馆的嵌入式知识服务实践与启示[J].情报资料工作,2014,35(2):71-74.
- [2] Chen Juan,Yin Zhiming.The Comparative Evaluation of MEL and ORI Based on SNA[J]. Geomatics and Information Science of Wuhan University, 2012,37(S2):30-33.
- [3] 黄 静.福建省高校图书馆学科馆员服务的现状分析与思考[J].江苏教育学院学报:自然科学版,2012,28(3):47-50,75.
- [4] 韩冬丽.高校图书馆学科服务中的文献信息分析实践[J].图书馆杂志,2013,32(1):44-50,83.
- [5] 龚晓婷,陈俊杰,林 霞,等.读者数据的挖掘与创意呈现:以“时光”为例[J].大学图书馆学报,2013,31(6):92-96.
- [6] 李冬冬,宋 拓,毕思达.用户信息行为与个性化知识服务关联性分析[J].情报科学,2014,32(8):140-143.

#### [作者简介]

应巧兰 女,1972年生,现工作于厦门大学图书馆,馆员,已发表论文7篇。

[收稿日期:2015-01-14]